



## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Mahdi Mujahidin, *Panduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Andreas Budiharjo, 2011. *Organisasi: Menuju Pencapaian Kinerja Maksimal*, Jakarta: Prasetya Mulya Publishig.
- Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur (BP.MAA), *Fiqih Haji*,
- Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur (BP.MAA), *Fiqih Haji*, (Pekanbaru: Divisi Imarah)
- Bambang Prasetyo, dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007)
- Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001)
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008)
- Departemen Agama RI, *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*, Dokumen Kementrian Agama Kota Pekanbaru.
- Dr. E. Mulyasa, M.Pd, *Manajemen Berbasis sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009)
- DR. Faustion Cardoso Gomes, M.Si., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset 2003)
- Dr. H. Tata Sukayat, M.Ag, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016)
- Dr. Saifuddin Azwar, MA., *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010)
- Dra. Hj. Syafrida, M. Ag dan Nurhayati Zein, S. Ag., M. Sy, *Fiqh Ibadah*
- Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010)
- Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1997)
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002)
- Hani Handoyo, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2003)

- Harbani Pasolong, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011)
- I Gusti Ngurah Agung, *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI 2011)
- Jusuf Soewadju, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jajarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)
- M. N. Nasution, M.S.C. A.P.U, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Philip Kotter, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga 1995)
- Prof. Dr. Hj. Huzaimah T. Yanggo, M.A., *Ibadah Haji Perempuan*, (Jakarta: Siraja Pernada Media Grup 2013)
- Prof. Jawad Amuli, *Hikmah Dan Makna Haji*, (Jakarta: Cahaya, 2006)
- Rachmat Kriantono, S.Sos., M.Si, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana 2010)
- Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2006)
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Riduan, dkk, *Cara Mdah Belajar SPSS 17.0*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Riduwan & Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, dan Bisnis*(Bandung : ALFABETA, 2009)
- Ronald O' Reffly (2003:199), "Indikator Efektivitas Pelayanan", Dalam <http://Muhamadazzikra15blogspot.com>. (diakses 06 feb 2018).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sayid Sabiq, *Aqidah Islam, pola hidup manusia beriman*, (Bandung: Diponegoro 2005)

Sri Pujiyati,” Analisis Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah: Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen Ekseklusif* Vol. 1 No. 1, (2014)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 1998)

Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

Tohirin, *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)

Zainal Mustafa, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)